

маркетингу інновацій та програмах розвитку ЖКГ.

1. Zeithaml V.A., Berry L.A., Parasuraman A. The nature and determinants of customer expectations of service // Journ. of the Academy of Marketing Science. – 1993. – №1. – P.1-12.

2. Пашук О.В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід. – К.: ВД „Професіонал”, 2005. – 560 с.

3. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг / Под редакц. Г.Л.Багиева. – СПб.: Изд-во СПб УЭФ, 1997. – 122 с.

4. Анатований звіт «Програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства Харківської області на період до 2010 р.». – Харків: ХНАМГ, 2006. – 32 с.

*Отримано 10.02.2006*

УДК 338.465

О.М.ВИНОГРАДСКАЯ, В.С.ШЕВЧЕНКО, Н.С.ВИНОГРАДСКАЯ

*Харьковская национальная академия городского хозяйства*

### **УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ТРУДА В СФЕРЕ УСЛУГ ГОРОДА**

Рассматриваются проблемы и направления совершенствования процессом труда в сфере услуг города. Указаны особенности труда в сфере услуг в современных условиях, проблемы и факторы, обуславливающие трудовые отношения. Предлагаются инновационные социальные технологии в социальной работе, направленные на совершенствование социального работника.

Современный мир труда характеризуется наличием среды офисных работников, среды вспомогательного медицинского персонала, среды покупателей и среды продавцов, служащих турбюро и госслужащих, административных кадров и работников на транспорте, работников просвещения и кадров, занятых в сфере коммунальных услуг, консультантов и работников социальных служб, маляров, занятых различным ремонтом и т.д. Совокупность всего перечисленного называют «труд в сфере услуг».

Такие высокоразвитые индустриальные страны, как Франция, Германия, Нидерланды, Швеция, Великобритания, США и Япония потеряли в 70-е годы прошлого столетия свой «индустриальный» статус, так как перешагнули 50% отметку занятых в сфере услуг [2].

Труд в сфере услуг в Украине является преобладающим видом труда. Можно с уверенностью сказать, что будущее труда как такового – в сфере услуг, и это является достаточным основанием для того, чтобы заниматься этой проблемой.

Еще более важным, чем обоснование проведения исследований труда в сфере услуг, является качественный аспект труда: структурные изменения. Именно сдвиг качества труда в сторону сферы услуг, повлек за собой и изменения в условиях труда в сфере услуг, в роли тех-

ники и формах организации, в участии в трудовом процессе, в разделении интересов и социальных устройств.

Особенности организации, контроля, использования техники и квалификации и т.п., приводят к тому, что трудовая деятельность осуществляется в рамках других отношений: доверие, личная ответственность.

Особенностью труда в сфере услуг является:

- тесная связь процесса и продукта;
- сотрудничество пользователя (клиента);
- широкий спектр квалификационных требований [3].

В последние годы получило распространение следующее определение услуг, данное американским специалистом Т.Хиллом. Он считает, что услуга – это изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой. Другими словами, услуги – это конкретный результат экономически полезной деятельности, проявляющихся либо в виде товара, либо непосредственно в виде деятельности.

В современных условиях появляются новые виды услуг:

- новые виды деловых (профессиональных) услуг – торговля недвижимостью, информационные, маркетинговые и рекламные услуги;
- услуги по воспитанию и обучению детей – гувернантки, частные сады и школы;
- услуги по уходу за животными – их лечение, кормление и временное содержание и т.д.

Любая организация в непосредственной сфере должна устойчиво развиваться на основе рационализации управления трудовыми процессами, что будет способствовать сохранению ее конкурентоспособности.

Трудовые отношения в непроизводственной сфере следует рассматривать с учетом таких факторов:

- клиенты хотят получить услуги по выгодным ценам;
- население хотело бы иметь в своем городе возможность трудоустройства и определенные социальные услуги;
- государство рассчитывает на налоговые сборы и рабочие места;
- поставщики заинтересованы в выгодных предложениях и устойчивой платежеспособности;
- кредиторы ожидают оплату процентов и дивидендов.

Между этими группами возникают конфликты, обусловленные

различием их целей и интересов. Чтобы менеджмент был успешным, он должен удовлетворять интересы всех групп.

Предпосылкой работы с различными группами является метод уравнивания интересов. Создаются нормы, по которым философия менеджмента (цель предприятия в обществе и в экономике) устанавливает правила отношений с различными группами-участниками. В пределах этих норм и формируется система управления трудовыми процессами на фирме, в которой каждый индивидуум является членом одной из рабочих групп. Именно в сфере обслуживания от каждого сотрудника зависит состояние дел в его рабочей группе. Сотрудник попадает в производственный конфликт, если он должен представлять такие цели предприятия, которые противоречат целям внешней группы сотрудников (удобному выполнению работы) или целям его семьи (возможности трудоустройства в своем районе).

Задача менеджмента в области управления процессами труда в сфере услуг – распознать у своих сотрудников, принадлежащих к различным формальным и неформальным внешним группам, противоречия в целях и сгладить эти противоречия.

Нововведения, или инновации, характерны для любой профессиональной деятельности и становятся предметом изучения, анализа и использования в практической работе социальных работников.

В теории и практике социальной работы появилось понятие «социальные технологии». Инновационные социальные технологии – это нетрадиционные методы практической деятельности, направленные на создание материально-финансовых нововведений в системе социальной защиты населения.

Сегодня, внедрение инноваций имеет принципиально новую цель: работу не с последствиями, а возможными направлениями предупреждения негативных социальных явлений.

Для организации этой работы необходимо, чтобы у каждой службы, каждого социального работника всегда в запасе были нестандартные идеи, разработки и методы. Пришла пора понять, что сегодня людей не удовлетворяет не сам процесс обновления, а его результаты. Для того, чтобы инновации стали позитивными, необходимо в повседневную практику вносить элементы передового опыта, новых технологий, развивать мышление и личное творчество.

В практике работы социального работника можно выделить пять путей обновления работы:

- 1) развитие собственного опыта;
- 2) заимствование имеющегося опыта;
- 3) освоение новых разработок;

- 4) собственный путь проб и ошибок;
- 5) эксперимент.

Успех социальной работы в значительной мере зависит от самого социального работника. Отечественные и зарубежные ученые (П.Д.Папленок, В.У.Курбатова, В.А.Романец, М.Вудкок, Д.Френсис) определяют такие основные функции практической работы работника социальной сферы, как диагностическая, социально-педагогическая, рекламно-пропагандистская, морально-гуманистическая, организационная и др. Для реализации этих целей специалисту необходимо не только соответствующее образование, но и личная готовность получения определенных профессионально-этических норм и принципов.

К сожалению, научные исследования этических норм в Украине находятся на стадии становления. Поэтому в основу работы специалиста социальной сферы территориальной громады может быть положен документ: «Этика социальной работы: принципы и стандарты», принятый Международной федерацией социальных работников (МФСР) в Коломбо в 1994 г. Он включает в себя положения международной декларации этических принципов, перечень методов решения этических проблем социальной работы, стандарты этического поведения социального работника с клиентами, учреждениями и организациями, коллегам, а также другие стандарты этой профессии [1].

При этом следует учитывать тот факт, что принципы этики, сформулированные в этом документе, отражают только основные требования к социальному работнику. На практике в управленческой деятельности следует учитывать традиции, межэтические, межконфессиональные отношения, уровень социально-экономического развития граждан и региона.

1. Гут Б. Соціальна робота в Жовтневому районі м.Харкова. – Харків, 2001. – С.135-142.

2. Социальная работа / Под общ. ред. проф. В.И.Курбатова. – Ростов на Дону: Феникс, 1999.

3. Основы социальной работы / Под ред. П.Д.Павленок. – М.: ИНФРА, 1999.

*Получено 27.02.2006*

УДК 331.108.37

**Н.М.КУЛТЫШЕВА**

*Академия государственного управления при Президенте Украины, г.Одесса*

## **КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МАЛОГО БИЗНЕСА**

Рассматриваются основные формы и методы кадрового обеспечения малого бизнеса в современных рыночных организациях. На сегодняшний день уделяется недостаточ-